

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Soeharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 5. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Agustino, Leo. 2005. *Politik Otonomi Daerah*. Jakarta: Fokus Media.
- Boediono. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yavasan Kawula Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Bimbingan Menulis Skripsi-Thesis*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan UGM.
- Idrus, Muhammad. 2009 *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Juhana W. 2001. *Pelayanan Prima*. Bandung: Armico.
- Lewis, Gilman, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik public*. Rajawali Pers. *Kamus Alfa Beta*.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marzuki. 2000. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE.
- Nazir, Moh. 2001. *Metodologi Penelitian.*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi Revisi ke-10. Bandung: Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Bandung, 2002
- Siagian, P. Sondang. 2003. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung.
- Surakhmad, Winarno. 2000. *Metode Penelitian Ilmiah Dasar-dasar Penelitian Teknik.*, Bandung: Alumni.
- Stoner A.F. James. 1994. *Manajemen*. Jakarta: Intermedia.
- Supriatna. 2002. *Pelayanan Masyarakat*, Jogyakarta : BPFE
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Jurnal

- Sapmaya Wulan, 2018, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika Selatan di Bandar Lampung
- Bunga Rizki Hartiningtiya, 2017, Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas Pelayanan jasa kesehatan di RS MH Thamrin Purwakarta Hospital
- Tenri Putri Pratama, 2016, Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto
- Yaseer Thariq Hayaza, 2013, Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat Puskesmas Surabaya di Utara.
- Jeriko Sinurat, 2014, Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Undang-undang dan Dokumen :

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan*
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*
- Permenkes No 75 Tahun 2014 Tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*